



OnlineDoctor

Kommunikation eines Startups



Der PROL-Start ins Jahr 2021
Dr. Tobias Wolf

Patienten warten bis zu 3 Monate auf einen Termin

Süddeutsche Zeitung Magazin

GESUNDHEIT 10. OKTOBER 2017

Der Leberfleck des Grauens

VON NATALY BLEUEL FOTO: STO.E/PHOTOCASE.DE

Unsere Autorin möchte einen verdächtigen Fleck kontrollieren lassen. Beim Versuch, einen Hautarzt-Termin zu bekommen, erlebt sie eine kafkaeske Odyssee – und beginnt, an unserem Gesundheitssystem zu zweifeln.



<http://sz-magazin.sueddeutsche.de/texte/anzeigen/46505/Der-Leberfleck-des-Grauens>

Die Zukunft muss besser werden



Lange Wartezeiten



PATIENTEN

Ungenau / falsche
Informationen über Google



Unsicherheit / Sorgen



Viele unnötige Arztbesuche



DERMATOLOGEN

Fehlende, unstrukturierte &
fehlerhafte Informationen

Datensicherheit und
Datenschutz

Fehlende
Abrechnungsmöglichkeit

Unprofessionelle
Dokumentation



Was ist OnlineDoctor?

OnlineDoctor ist die führende Teledermatologie-Plattform der DACH-Region, über die Patienten ein **Hautproblem** von einem **Facharzt für Haut- und Geschlechtskrankheiten** innerhalb von 48 Stunden anhand eingesendeter Bilder und weniger weiterer Informationen professionell beurteilen lassen können.

Wie funktioniert OnlineDoctor aus Patientensicht?



1. Wunscharzt auswählen und Symptome beschreiben



2. Hautproblem fotografieren und Anfrage verschlüsselt abschicken



3. Bezahlen und innerhalb 48 h Handlungsempfehlung erhalten

Ausschnitt aus Haut-Check-Fragebogen



Der Dermatologen-Bereich eignet sich ideal für den Ärzte-Alltag



Online Doctor Dr. med. E. Paul Scheidegger [Ausloggen](#)

Profildaten

Profilbild:

Name:
Dr. med. E. Paul Scheidegger

Fachbereich:
Facharzt FMH für Dermatologie und Allergologie

[Alle Informationen anzeigen](#)

Inbox

Ihre Inbox ist leer.

Archiv

E-Mail	Nutzertyp	Datum	Report erstellt	Download
max.muster@bluewin.ch	Consumer	22.06.17	23.06.17	
dr.max.muster@bluewin.ch	Professional	21.05.17	22.05.17	
hans.huber@bluewin.ch	Consumer	20.05.17	21.05.17	
dr.peter.arnold@bluewin.ch	Professional	19.05.17	19.05.17	
christian.huggentobbler@gmai...	Consumer	18.07.17	18.07.17	

Aktivitätsanzeige

Aktive Inaktiv

Anfragen 1

- Abwesenheitsplanung
- Archiv
- Profileinstellungen
- Textbausteine



Professioneller Haut-Check-Report wird den Patienten verschlüsselt übermittelt



Handlungsempfehlung CVLCCB

Ihre Angaben

Terminanlass: 7. Mai 2018

Praxis/Ärztin: CVLCCB

Problem: Juckreiz, Rötung, Schuppung, Flecken

Stellenorte: Arme

Seit wann festgestellt: beidseitig

Dauer: weniger als zwei Tage

Vorgeschichte: -

Wichtigste Details: Textfall

Ihre Daten

Sexus: Männlich

Nachname: Philipp

Vorname: Wustrow

Geburtsdatum: 4. Dezember 1969

Wohnort: Testweg 1

PLZ: 9000 St.Gallen

Land: CH

Telefonnummer: TESTFALL

Ihre persönliche Handlungsempfehlung

Störung: Ekzem

Störung: Ekzem

Störung: Ekzem

Praxisempfehlung:
Sehr geehrter Herr Wustrow,
Bei Ihrem Ausschlag handelt es sich um ein Ekzem. Dies ist eine nicht ansteckende Hautentzündung. Ausgelöst kann diese durch verschiedene Reize wie Stress, Chlorwasser, Schwitzen etc. Oftmals ist bei diesem Ekzem eine Neigung zu Allergien wie Heuschnupfen (evtl. auch in der Familie) vorhanden.

Praxisempfehlung:
Pflegen Sie die Haut mit juckreizstillenden Lotionen, z.B. mit der rezeptfrei erhältlichen Anedyr Mandellotion calm. Mehrmals tägliche Anwendung. Zusätzlich verwenden Sie bitte juckreizlösende und juckreizstillende Duschmittel wie z.B. Plummed-Waschamunition. Die Wirkstoffen, die eine schnelle Linderung bringen und rezeptpflichtig. Falls Sie in den nächsten Tagen keine Besserung erzielen, machen Sie bitte einen Termin bei Ihrem Dermatologen ab und verweisen auf dieses Antrags. Freundliche Grüsse und viel Erfolg!
Dr. A. Hürlimann

Ihr Hautarzt:

Professional

Name: Philipp Wustrow

E-Mail: philipp.wustrow@unitig.ch

Telefonnummer: 0799539586

Arbeitszeiten: 7 bis 9 Uhr, 9 bis 12 Uhr

Name: Dr. med. Andreas Hürlimann

Praxis: Guyer-Zeller-Strasse 10, 8620 Wetzikon

UID-Nr.: /6JJKUZZ2931

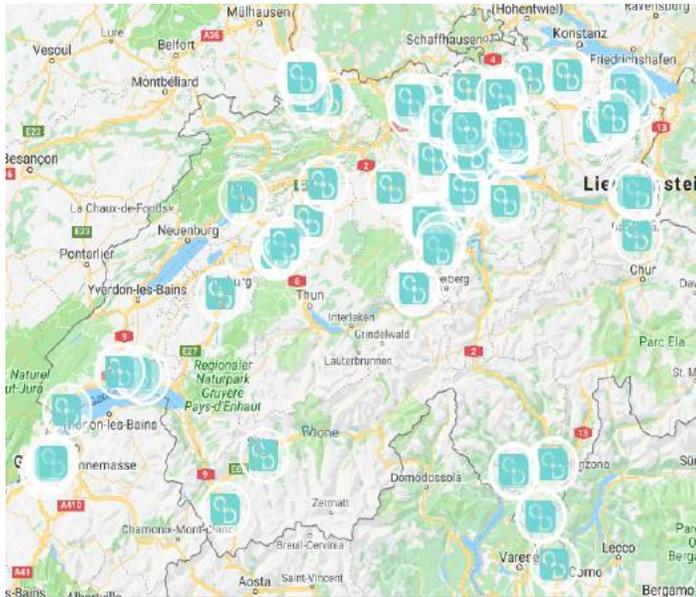
ST-Nr.: VT32601

Online Doctor AG, Montengasse 22, 9000 St. Gallen

OnlineDoctor als führende Tele Dermatologie-Plattform in der DACH-Region mit mehr als 600 teilnehmenden Dermatologen etabliert



onlinedoctor.ch



onlinedoctor.de



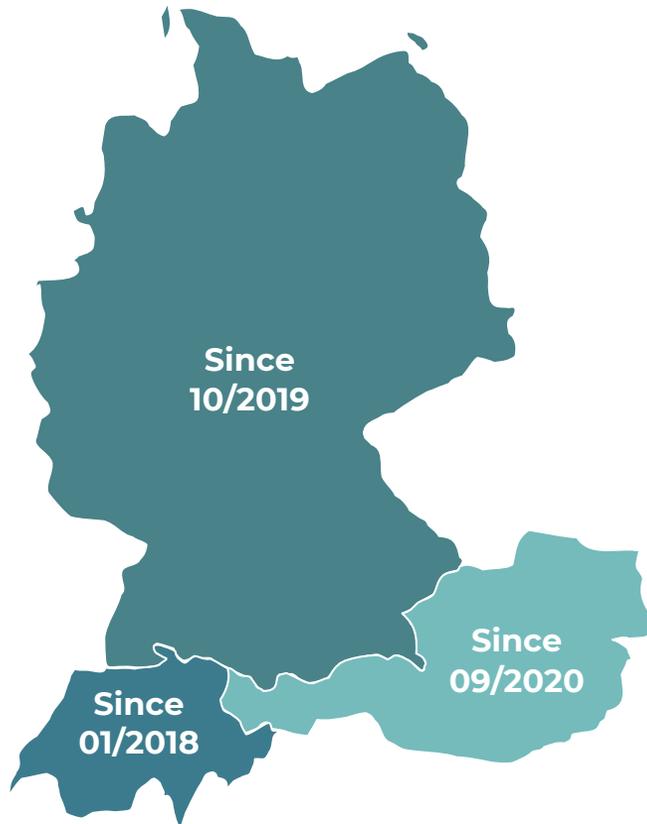
onlinedoctor.at



OnlineDoctor hat sich zum Marktführer in DACH entwickelt



Presence



Partner¹



Facts

Dermatologists

600

Annual growth rate cases²

240%

Processed cases in 2020

ca. 35.000

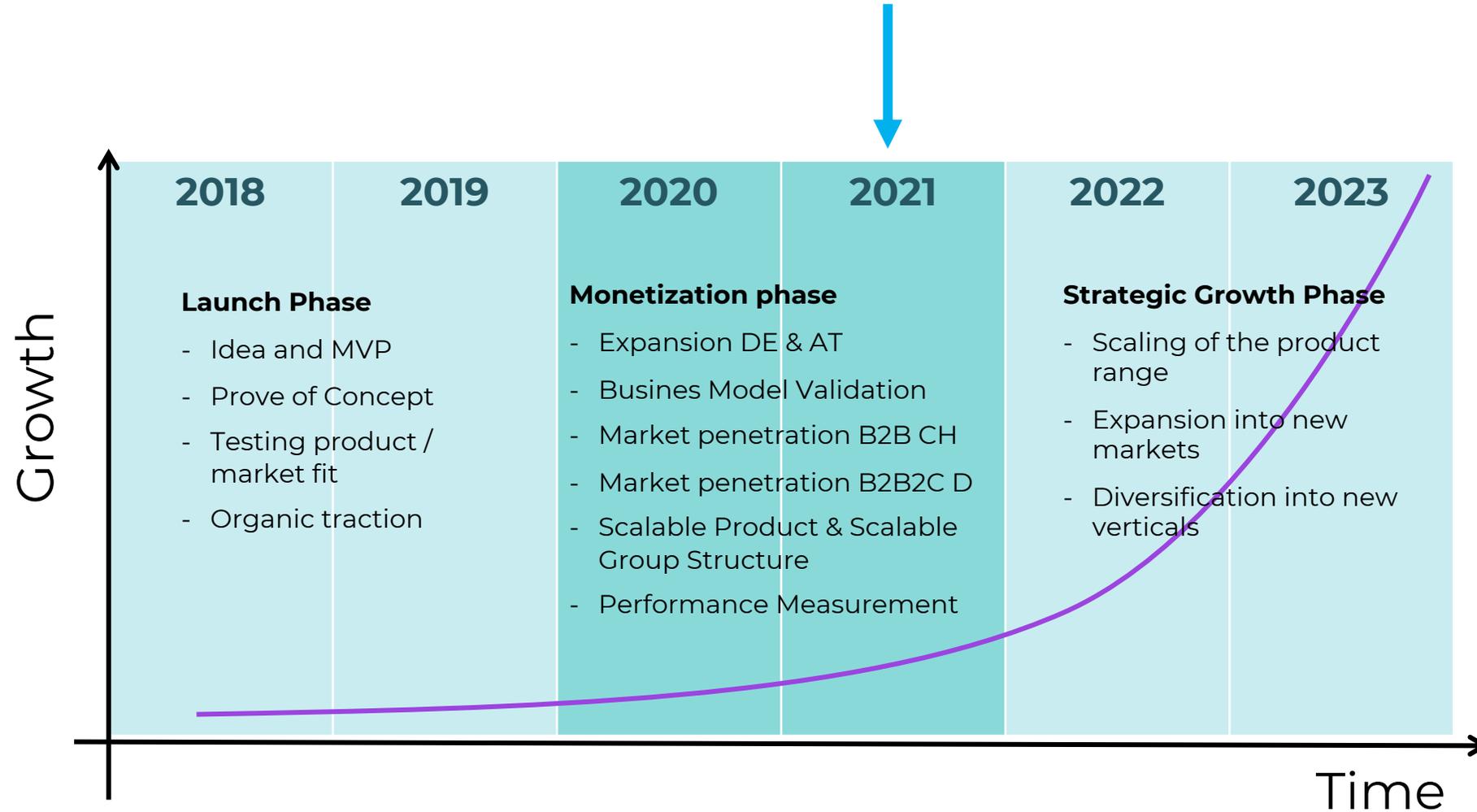
Customer happiness



8.9 / 10



Understanding exponential development @OnlineDoctor



Kommunikation @OnlineDoctor

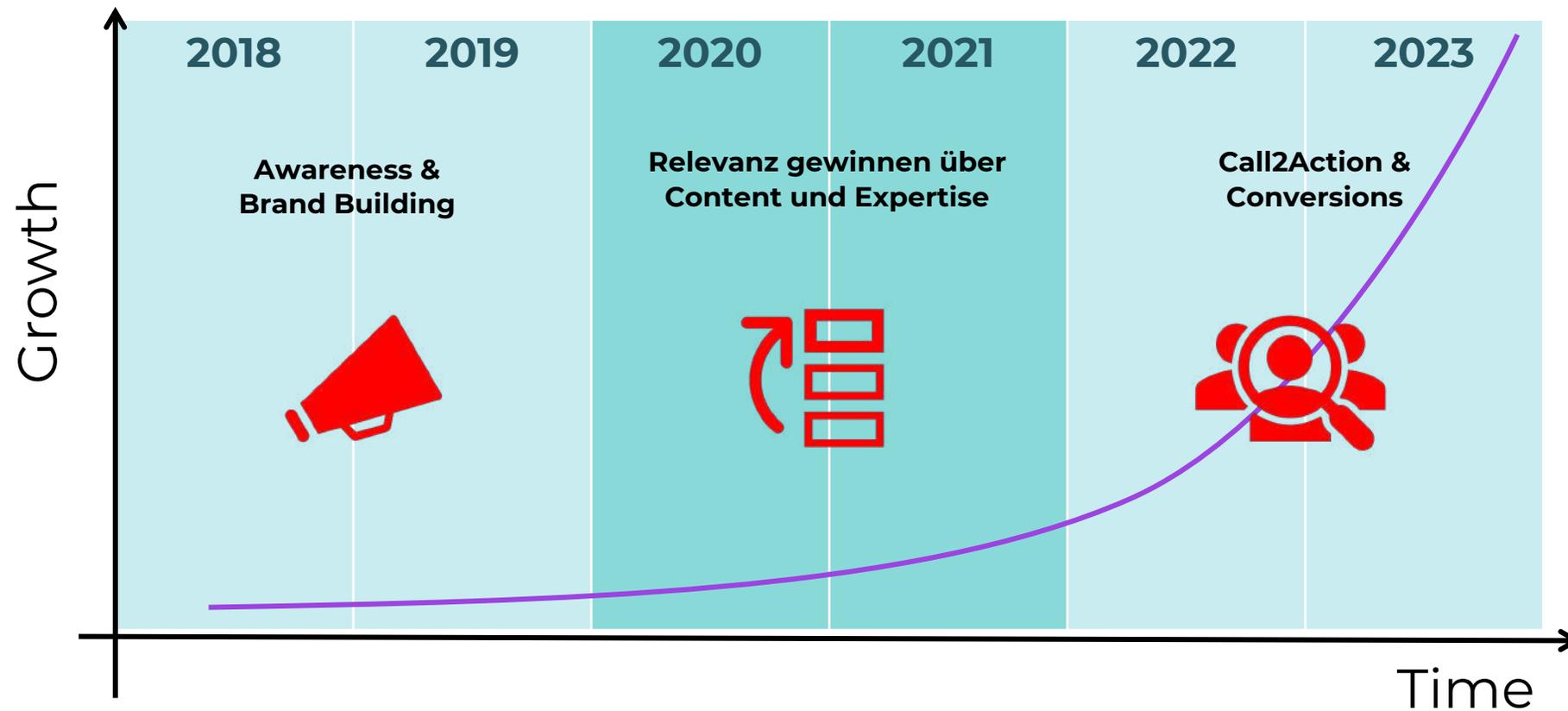
Unsere Learnings

Learning 1



Die Kommunikation-Strategie hängt stark von der Phase des Unternehmens ab!

Was ist das strategische Kommunikationsziel in welcher Phase +



Awareness-Phase | Create Media BUZZ and be loud



Häftling schickt Bilder von Penis-Warze an Hautarzt

Mittels Online-Portal sollen Hautärzte schnell und unkompliziert Hautleiden diagnostizieren. Die Idee eines St. Galler Start-ups drang schon bis ins Gefängnis vor.



Die beliebtesten Leser-Kommentare

- 1 Minnie_A** am 29.01.2018 07:40 via **Innovation**
Das ist mal eine sinnvolle Innovation die es wirklich gebraucht hat. Bravo.
- 1 Female pothead** am 29.01.2018 07:16 via **super idee!**
Ich mache dies seit zwei Jahren mit meiner behandelnden Ärztin so. Warum soll ich wegen jedem kleinen Wehwehchen zu ihr rennen, nur um dann zu erfahren, dass ich mir keine Sorgen machen muss? Abgesehen davon, dass es Kosten spart, spart es auch an Zeit und Nerven! Leider sind nicht alle Ärzte dazu bereit.

Guerilla-Marketing



Learning 2

Kenne Deine Zielgruppe(n) und richte Deine Kommunikation gezielt auf Deine Zielgruppe(n) aus!

Zielgruppe | keine „One Size fit's all Kommunikation“



- Patienten
- Fachärzte
- Krankenkassen
- Apotheken
- Investoren
- Exit-Partner



Demographics



52%
Female



50%
Are parents



65%
25-54 years



65%
live in cities
and suburbs

Occupations



20%
health and education



20%
construction and
manufacturing



15%
IT and engineering



14%
banking and
insurance

Kenne Deine Kunden

Interests and leisure time activities



21%
Sports, exercise,
fitness



18%
Meeting family
and friends



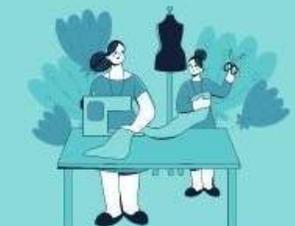
17%
Excursions, city
trips, travel



16%
Entertainment



15%
Food, cooking,
restaurants



13%
DIY, handicrafts

Learning 3 – sei relevant



Content is King!

Es braucht immer wieder neue Schlagzeilen und Geschichten ...



EHEALTHCOM | Vernetzung Health-IT Medizin MedTech Forschung

KÖPFE&KARRIEREN

OLE WIESINGER WIRD NEUES VERWALTUNGSRATMITGLIED BEI DER ONLINE DOCTOR AG



Quelle: © OnlineDoctor AG

Dr. Ole Wiesinger wird neues Mitglied des Verwaltungsrats der Schweizer Teledermatologie-Plattform OnlineDoctor. Der international renommierte HealthCare-Spezialist übernimmt diese Funktion bei dem Startup, das seit Ende 2019 als Anbieter in Europa per 28. Januar 2020...

Mit OnlineDoctor entsteht Europas führende Teledermatologie. Das Startup zählt in der Schweiz über 100 Fachärzte, die die Anwendung in ihrem eigenen Praxishaus nutzen können. Patientinnen und Patienten bekommen bei Hautproblemen verschlüsselt an einen unabhängigen Spezialisten geschickt. Der Patient erhält kostengünstig eine professionelle Einschätzung und Handlungsempfehlung. Kunden zählen auch zahlreiche Spitäler, Krankenkassen und Krankenkassenversicherer.

HANDELSZEITUNG | Nr. 34 | 22. August 2019

Hautärzte erobern die digitale Welt

OnlineDoctor.ch Die Digitalisierung hält Einzug in die Dermatologie. Die Startup-Firma hat eine Hautcheck-Web-App entwickelt, die zu fachärztlichem Rat verhilft.

VOLKER RICHERT

Über 85 Prozent aller Hautprobleme lassen sich laut Dermatologen vergleichsweise einfach per Ferndiagnose erklären, führt Philipp Wustrow aus. Den HSG-Betriebswirtschaftler und seinen Fachkollegen Tobias Wolf hat diese Erfahrung des Dermatologen Paul Scheidegger vor gut anderthalb Jahren dazu animiert, gemeinsam mit diesem OnlineDoctor.ch zu starten. Es handelt sich um eine Website, auf der Patienten den Fachärzten ihr Hautproblem schildern. Geführt durch einen interaktiv gestalteten Fragebogen und mit drei Fotos des Hautproblems erstellt einer der rund hundert aus-

wählbaren Hautärzte innerhalb von 48 Stunden eine erste allgemeine Beurteilung des Hautproblems. Die Dermatologen nutzen die Plattform insbesondere als Prozessoptimierungs- und Triage-Werkzeug. Die Vorteile liegen darin, digital die überwiegende Mehrheit der Hautprobleme als das zu erkennen, was sie sind. Nur rund 15 bis 20 Prozent der Patienten müssen effektiv eine Arztpraxis aufsuchen. So profitieren von digitalisierten Hautcheck Patienten und Ärzte gleichermaßen. Die einen erhalten für 55 Franken rasch eine erste Einschätzung, die anderen haben mehr Zeit für komplexe Fälle. Zudem zeigt das Projekt für die Nische der Dermatologie, wie die Digitalisierung direkt die seit Jahren steigenden Gesundheitskosten reduzieren kann.

Das ganz auf die Digitalisierung setzende Unternehmen (siehe Handelszeitung Nr. 24 vom 13. Juni 2019) hat Investoren angezogen, ist im Wachstum begriffen, internationalisiert sich und erschliesst sich immer neue Kundenkreise. Im Gespräch zeichnet Philipp Wustrow den Weg nach, den das Startup bisher gegangen ist.

MEDIZIN

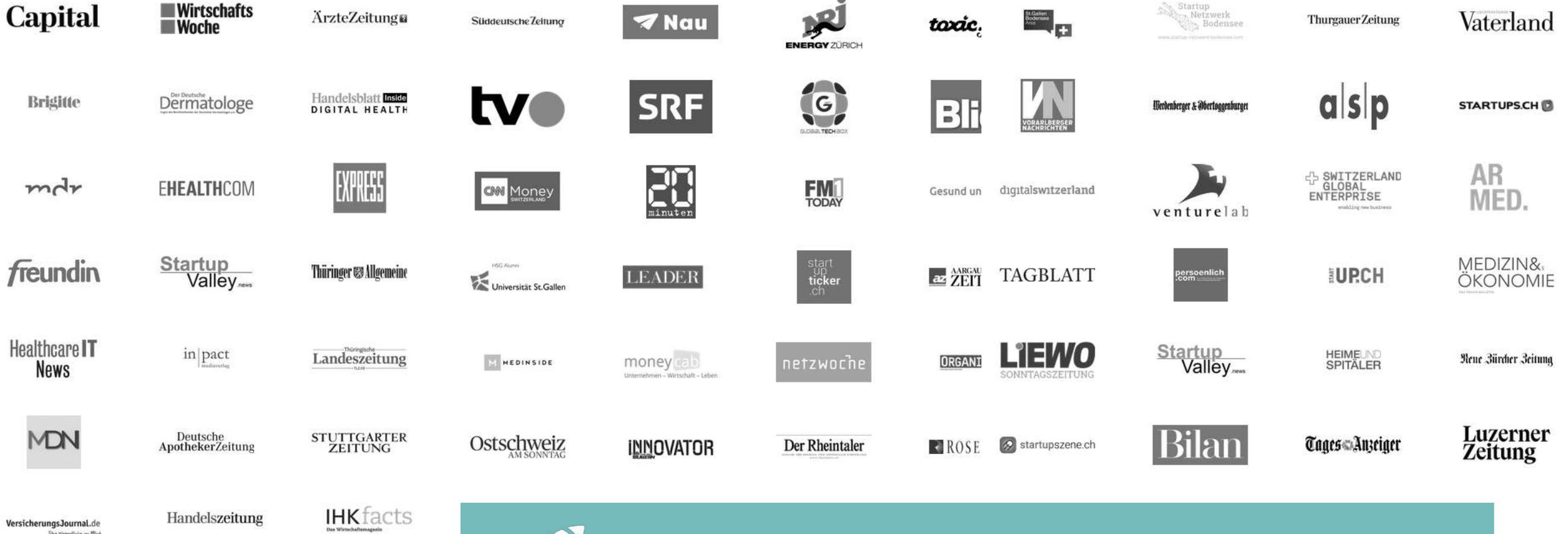
Künstliche Intelligenz erkennt Hautkrebs besser als Hautärzte

Ein Algorithmus beurteilt Hauttumore in einer Studie präziser als Hautärzte. Kann Künstliche Intelligenz Mediziner künftig bei der Diagnose ersetzen?

11.04.2019 - 14:35 Uhr • Kommentieren • 1 x geteilt



Content, PR und Storytelling



 > 300 Medienberichte



Learning 4 – Budget



Es braucht nicht immer ein grosses Budget!
Strategische Partnerschaften helfen!

Kooperationen | Omni-Channel Kommunikation mit führenden Playern



Auswahl



Online Haut-Check

Haben Sie ein Hautproblem? Statt auf einen Arzttermin zu warten, können Sie Ihre Haut von einem OnlineDoctor prüfen lassen. Sie erhalten **innerhalb 48 Stunden eine Antwort.**

[HAUT-CHECK STARTEN](#)

CSS Versicherung
Gesponsert · G

Keine Lust auf ein überfülltes Wartezimmer. Der Online Haut-Check hilft bei Hautproblemen bequem von zuhause aus.

CSS.CH
Hautproblem online abklären. [Mehr dazu](#)

4 · 1 Kommentar

Defällt mir · Kommentieren · Teilen



Service · Gesundheit · Ihr Suchbegriff

LogIn · Meine TK

Online-Hautcheck bequem von zu Hause

Digitale Gesundheit



Haut-Check – Hautprobleme online abklären

Ob Ausschlag, zufälliges Hautermat, juckende oder gerötete Haut – lassen Sie Hautprobleme einfach und schnell via Smartphone von einem Hautarzt prüfen.

Wohbei die Zeiten, in denen Sie wochenlang auf einen Termin beim Dermatologen warten mussten. Die Ärztinnen und Ärzte unseres Partners OnlineDoctor – ein Schweizer Start-Up – beurteilen Hautprobleme rasch und kompetent. Sie erhalten innerhalb 48 Stunden eine fachärztliche Beurteilung mit Handlungsempfehlung. Das gibt Ihnen Sicherheit.

- ✓ Geeignet für Hautprobleme wie Ausschläge, Ekzeme, Muttermale
- ✓ Alle Hautärzte mit Schweizer Zulassung
- ✓ Sie zahlen für den Haut-Check CHF 55.-. Die Konsultation in einer Hautarztpraxis kostet ungefähr das Doppelte.

Jetzt Haut-Check starten

Haut-Check – Hautprobleme online abklären

Empfehlungen · Lösungen



Online Doctor

Jetzt online zum Hautarzt

Schnell und unkompliziert eine Abklärung Ihres Hautproblems vom Hautarzt Ihrer Wahl? Mit OnlineDoctor und der Techniker Krankenkasse ist das möglich! Ohne Kosten erhalten Sie in **max. 48 Stunden** eine Einschätzung und Therapieempfehlung.

[Anfrage Starten](#)

Was tun bei einem akuten Hautproblem? Lange warten auf Facharzttermin? Nein. Mit dem Online-Hautcheck bieten wir schnelle, digitale Lösung. Beschwerden schildern, Fotos der Hautstellen hochladen, fertig. Innerhalb von 48 Stunden sind Hautarzt die Symptome ein und empfiehlt eine Therapie.

eine Minute Lesezeit

Online-Hautcheck: „Ohne Anfahrt und Terminvergabe“

Bei Hautproblemen einfach Fotos an Fachärzte schicken und innerhalb von 48 Stunden eine Erstdiagnose erhalten. Für TK-Versicherte ist das nun möglich. Dermatologin Dr. Maerker-Stroemer berichtet von ihren Erfahrungen mit dem Online-Hautcheck.

Mit der Internetplattform „OnlineDoctor“ bietet die TK ihren Versicherten ab sofort eine fachärztliche Online-Beratung bei Hautproblemen an. Die Versicherten schildern in einem Fragebogen ihre Beschwerden und laden Fotos der betroffenen Hautstellen hoch. Innerhalb von 48 Stunden schätzt dann ein niedergelassener Hautarzt die Symptome ein und empfiehlt, dem Versicherten eine Therapie. Aktuell beteiligen sich mehr als 200 niedergelassene Dermatologen in Deutschland an dem Projekt.

Eine davon ist Dr. Julia Maerker-Stroemer, sie studierte Medizin in Freiburg und München und ist seit 2003 niedergelassene Fachärztin in Hamburg. Ihre Schwerpunkte sind Kinderdermatologie, Allergologie und die Therapie von Psoriasis (z.B. Schuppenflechte).

Frau Dr. Maerker-Stroemer, seit wann bieten Sie den Online-Hautcheck an – und wie wird das Angebot in Anspruch genommen?

Ich biete den Online-Hautcheck seit etwa einem Jahr an. Seitdem habe ich auf diese Art rund 30 Patienten behandelt. Tendenziell kommen die Anfragen eher von jüngeren Menschen, ich würde sagen



Gemeinsame Kampagnen



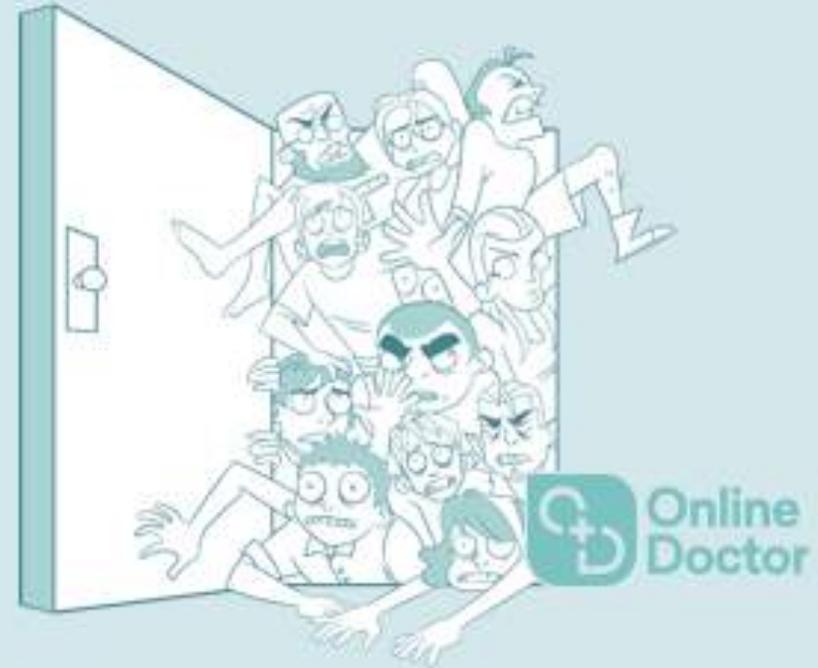
CSS

Versicherung

Keine Lust auf ein überfülltes Wartezimmer?

onlinedoctor.ch hilft – bequem, ortsunabhängig und innert 48 Stunden

Anfrage starten



Learning 5 - Mut



Probiere neue Kanäle aus und versuche Deine Kommunikations-Initiativen zu messen!

Probiere neue Kanäle aus



andreabrotschi • Abonniert
Bezahlte Werbepartnerschaft mit onlinedo...
Zürich, Switzerland

andreabrotschi ONLINE DOCTOR

#MySkinMyRules
Werbung: Durch meinen Job...
bin ich sehr oft unterwegs und oft
on-the-go von Termin zu Termin.
Letztens entdeckte ich eine



twoprincessesmon • Abonnieren ...
Bezahlte Werbepartnerschaft mit onlinedo...
Basel, Switzerland

twoprincessesmom Sentirsi sicuri
nella sua pelle.

Werb...
an ein...
Haut...
wiede...
Körpe...
Diese...
haut...
diese...
ich ei...
Haut...
zu ve...
Teled...
@onl...
mich...
mir re...
Einn...

Gefällt p...
757 weite...

VOR 6 TAGEN

Komme...



familynextdoor_ • Abonnieren ...
Bezahlte Werbepartnerschaft mit onlinedo...

familynextdoor_ Professionelle
Hilfe

Aufgrund der aktuellen Situation
müssen wir häufig eine Maske tragen
weshalb bei mir im Gesicht, viele
Unreinheiten entstanden sind. Diese
möchte ich abklären lassen und hole
mir deshalb professionelle Hilfe bei
[@onlinedoctor.de](#)

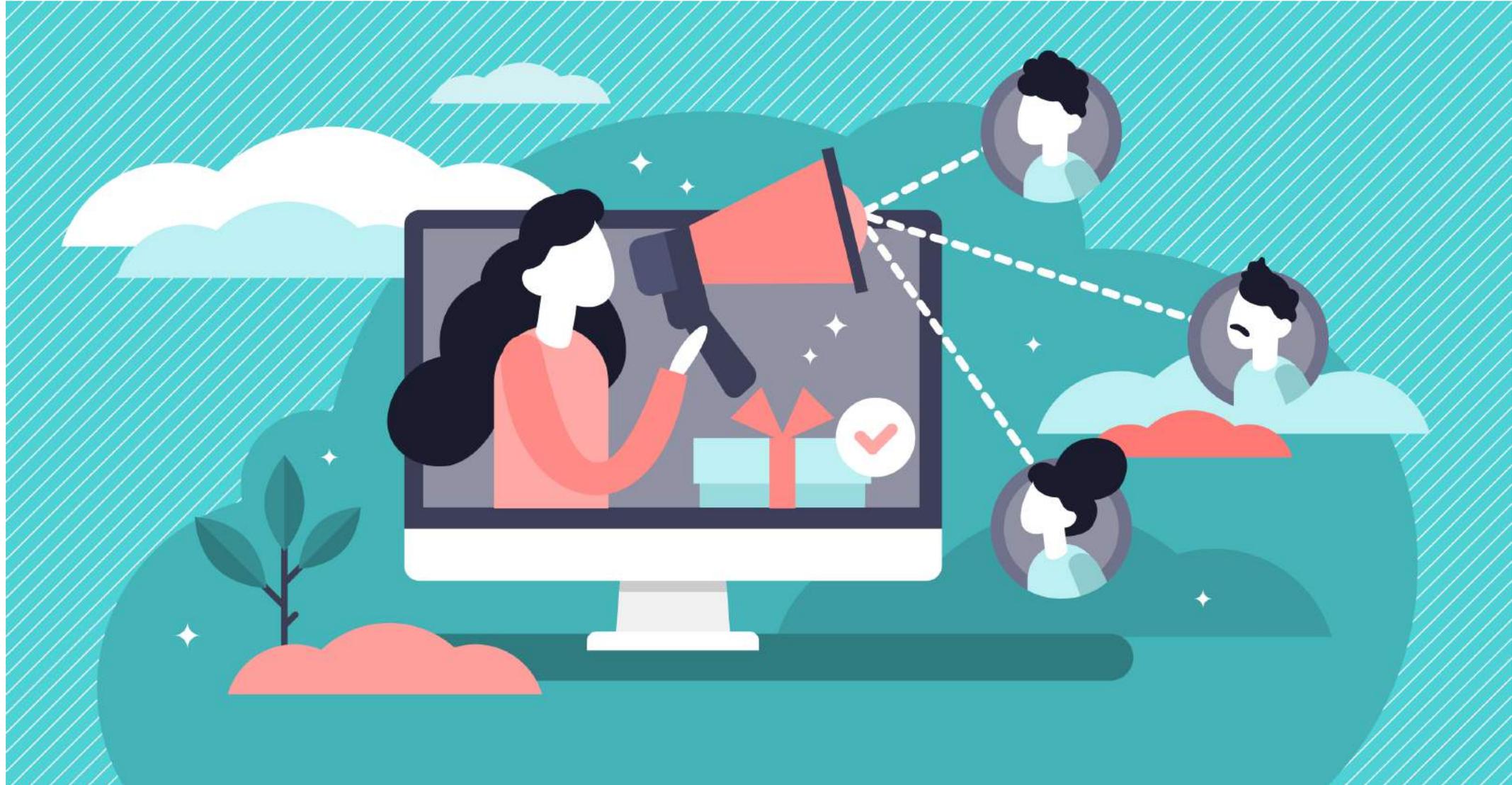
Ich kann jederzeit und überall den
Kontakt zu einem Hautarzt
aufnehmen, solange ich eine
Internetverbindung habe.
Dadurch spare ich mir die Wartezeit
bis zum Termin oder auch im
Wartezimmer.
Die Schnelligkeit finde ich super, da

Gefällt onlinedoctor.de und
1.085 weitere Personen

10. FEBRUAR

Kommentar hinzufügen ... Posten

Eine hohe Kundenzufriedenheit führt zu Word of Mouth!





★ **Vielen Dank**

☁ Für die Aufmerksamkeit!



OnlineDoctor AG

Metzgergasse 22
9000 St.Gallen

hello@onlinedoctor.ch
www.onlinedoctor.ch

Tobias Wolf
Dr. rer. soc.

tobias.wolf@onlinedoctor.ch

